

শাহজালাল ফাউন্ডেশনের কোম্পানি লিমিটেড  
ফেঞ্চুগঞ্জ, সিলেট।

সিটিজেন চার্টার

০১। ভিশন, মিশন ও কৌশল:

**ভিশন:** লাভজনক ইউরিয়া সার উৎপাদনকারী প্রতিষ্ঠানে রূপান্তর।

**মিশন:** উন্নত ব্যবস্থাপনা এবং প্রশিক্ষিত ও দক্ষ জনবলের মাধ্যমে উৎপাদনশীলতা বৃদ্ধি করে সর্বাধুনিক প্রযুক্তি নির্ভর কারখানার সূচু ও নিরবিচ্ছিন্ন উৎপাদন ও রক্ষণাবেক্ষণ এবং বিপন্ন ব্যবস্থা সচল রেখে কাঙ্ক্ষিত লক্ষ্যমাত্রা অর্জন করা।

**কৌশল:**

- ০১। সুনির্দিষ্ট পরিকল্পনা প্রণয়ন, বাস্তবায়ন, স্বচ্ছতা ও জবাবদিহিতা নিশ্চিতকরণ।
- ০২। নির্ধারিত লক্ষ্যমাত্রায় ইউরিয়া সার উৎপাদন ও বিক্রয় নিশ্চিতকরণ।
- ০৩। দেশীয় কাঁচা মালের সর্বোত্তম ব্যবহার নিশ্চিত করণ।
- ০৪। স্বাস্থ্য, নিরাপত্তা ও পরিবেশ ব্যবস্থাপনার উন্নয়ন এবং বনায়ন।
- ০৫। যুগোপযোগী প্রশিক্ষণের মাধ্যমে কারিগরী জ্ঞান ভিত্তিক দক্ষ জনশক্তি তৈরী।
- ০৬। বাজেট প্রণয়ন ও বাজেট নিয়ন্ত্রণ, সম্পদের সুরক্ষা, হিসাব সংরক্ষণের মাধ্যমে যথাযথ আর্থিক ব্যবস্থাপনা নিশ্চিতকরণ।
- ০৭। কারখানার স্বয়ংসম্পূর্ণ পরীক্ষাগারে প্রতি শিফটে উৎপাদিত গুণাগুণ পরীক্ষা এবং যথাপযুক্ত ব্যাগিং ও প্যাকিং-এর মাধ্যমে গণ্যের মান সুরক্ষা ও সরবরাহের ব্যবস্থা করা।

## ০২. সেবা প্রদান প্রতিশ্রুতি:

## ২.১ নাগরিক সেবা:

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিমাপ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(২)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	দেশের জনগণের নিকট তিলারের মাধ্যমে ইউরিয়া সার সরবরাহ করণ।	সংশ্লিষ্ট জেলা প্রশাসক ও উপজেলা নির্বাহী অফিসার কর্তৃক যাচাই-বাছাই ও সুপারিশের ভিত্তিতে বিসিআইসি কর্তৃক নিযুক্ত তিলারদের বরাদ্দের ভিত্তিতে সার সরবরাহ করণ।	১। তিলারদের অনুমোদিত বরাদ্দ পত্র। ২। স্ব স্ব স্থানের কৃষি অফিসার কর্তৃক পূর্ববর্তী মাসের উজ্জলনকৃত সারের প্রত্যয়নপত্র। ৩। বরাদ্দকৃত সারের বিপরীতে এসএফসিএল এর হিসাব ও অর্থ বিভাগে টাকা জমা দানের রশিদ। ৪। তিলারদের মূল প্যাতে আবেদন।  প্রাপ্তিস্থান: স্ব উদ্যোগ সংগৃহীত।	বিনামূল্যে	০১ (এক) মাস	১। জনাব পলাশ চন্দ্র অধিকারী উপ-ব্যবস্থাপক (বাণিজ্যিক) ফোন নম্বর- ০১৭১১-১২২১১৬ ই-মেইল- sales.com@sfc.l.gov.bd  ২। জনাব মোঃ ইকবাল উর্দ্ধতন কারিগরী কর্মকর্তা, বাণিজ্যিক বিভাগ ফোন নম্বর- ০১৭১৬-০৮৭৫৪৮  ৩। জনাব মো. ইকবাল হোসেন নির্বাহী প্রকৌশলী (বিঃ), বাণিজ্যিক বিভাগ ফোন নম্বর-০১৭১৭-১৩১৭০৮

## ২.২ প্রাতিষ্ঠানিক/দাপ্তরিক সেবা:

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিমাপ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
(১)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	বিসিআইসি'র কর্মচারী প্রধান বরাবর আবেদন	সাদা কাগজ/নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্রের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	০১। সাদা কাগজ/আবেদনের নির্ধারিত ফরম। ০২। নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশ।  প্রাপ্তিস্থান: এসএফসিএল ওয়েবসাইড।	বিনামূল্যে	০৭(সাত) দিন	১। জনাব মোঃ রেজাউল করিম ব্যবস্থাপক (প্রশাসন), প্রশাসন বিভাগ। ফোন নম্বর- ০১৭১৪-৩১২৯৪৩ ই-মেইল rezaukharimbicic.sfr@gmail.com

## ২.৩ অভ্যন্তরীণ সেবা :

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল
(২)	(২)	(৩)	(৪)	(৫)	(৬)	(৭)
১।	অর্জিত ছুটি মঞ্জুর।	নির্ধারিত ফরমে আবেদনপত্র প্রাপ্তির পর কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে পত্রের মাধ্যমে সেবা প্রদান করা হয়।	০১। আবেদনের নির্ধারিত ফরম। ০২। নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের সুপারিশ। প্রাপ্তিস্থান: এসএফসিএল ওয়েবসাইড।	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) দিন	১। জনাব মোঃ রেজাউল করিম ব্যবস্থাপক (প্রশাসন), প্রশাসন বিভাগ। ফোন নম্বর- ০১৭১৪-৩২২৯৪৩ ই-মেইল- <a href="mailto:rezaukarambic.sfp@gmail.com">rezaukarambic.sfp@gmail.com</a> ২। জনাব কাজী মোসাম্মৎ লতিফা সুলতানা সহঃ ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন নম্বর- ০১৭২৩-৮-২৫৮২১ ই-মেইল <a href="mailto:Isasfi2016@gmail.com">Isasfi2016@gmail.com</a> ৩। জনাব রাবেয়া খাতুন, সহকারী ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন নম্বর- ০১৭১৬-০৬৭৭৩৩ ই-মেইল- <a href="mailto:rabeva0022@gmail.com">rabeva0022@gmail.com</a>
২।	শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা	যথাযথ কর্তৃপক্ষের মাধ্যমে লিখিত আবেদন (চাকুরী স্থায়ী হতে ১৫দিন অর্জিত ছুটি জমা থাকা সাপেক্ষে প্রাপ্তি ওয় বছরে ০১ বার)।	০১। সাদা কাগজে আবেদনপত্র। ০২। পূর্ববর্তী শ্রান্তি বিনোদন ছুটি ও ভাতা মঞ্জুরের আদেশের কপি (দ্বিভীয়া/তৎপেরবর্তী মেয়াদে আবেদনের ক্ষেত্রে। প্রাপ্তিস্থান: স্ব স্ব দপ্তর।	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) দিন	১। জনাব মোঃ রেজাউল করিম ব্যবস্থাপক (প্রশাসন), প্রশাসন বিভাগ। ফোন নম্বর- ০১৭১৪-৩২২৯৪৩ ই-মেইল- <a href="mailto:rezaukarambic.sfp@gmail.com">rezaukarambic.sfp@gmail.com</a> ২। জনাব কাজী মোসাম্মৎ লতিফা সুলতানা সহঃ ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন নম্বর- ০১৭২৩-৮-২৫৮২১ ই-মেইল <a href="mailto:Isasfi2016@gmail.com">Isasfi2016@gmail.com</a> ৩। জনাব রাবেয়া খাতুন, সহকারী ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন নম্বর- ০১৭১৬-০৬৭৭৩৩ ই-মেইল- <a href="mailto:rabeva0022@gmail.com">rabeva0022@gmail.com</a>

আবেদন

স্ব

A.

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৩।	পি এর এল ও ছুটি নগদায়ন	যথাযথ কতৃপক্ষের মাধ্যমে লিখিত আবেদন (অর্জিত ছুটি পাওনা সাপেক্ষে)।	০১। আবেদনপত্র। প্রাপ্তিস্থান: স্ব স্ব দপ্তর।	বিনামূল্যে	০৩ (তিন) দিন	১। জনাব মোঃ রেজাউল করিম ব্যবস্থাপক (প্রশাসন), প্রশাসন বিভাগ। ফোন নম্বর- ০১৭১৪-৩২৯৯৪৩ ই-মেইল- <a href="mailto:rezauulkarimbcic.sfp@gmail.com">rezauulkarimbcic.sfp@gmail.com</a> ২। জনাব কাজী মোসাম্মৎ লতিফা সুলতানা সহঃ ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন নম্বর- ০১৭২৩-৮২৫৮২১ ই-মেইল <a href="mailto:lsasfcl2016@gmail.com">lsasfcl2016@gmail.com</a> ৩। জনাব রাবেয়া খাতুন, সহকারী ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন নম্বর- ০১৭১৬-০৬৭৭৩৩ ই-মেইল- <a href="mailto:rabeeya0022@gmail.com">rabeeya0022@gmail.com</a>
৪।	মৃত্যুজনিত ক্ষতি পূরণ (টাকারিরত অবস্থায় কর্মচারীর মৃত্যুর ক্ষেত্রে)	প্রয়োজনীয় কাগজপত্রসহ ব্যবস্থানা কর্তৃপক্ষের নিকট আবেদন।	০১। সাদা কাগজে মৃত্যুজনিত ক্ষতি পূরণের আবেদনপত্র। ০২। টাকারি কালীন আর্থিক সুবিধার অফিস অর্ডার-এর ০২কপি। ০৩। মৃত্যু সনদ পত্রের মূলকপি। ০৪। উত্তরাধিকার সনদের মূলকপি। প্রাপ্তিস্থান: এলএসএ শাখা ও স্ব উদ্যোগ সংগৃহীত।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) দিন	১। জনাব মোঃ রেজাউল করিম ব্যবস্থাপক (প্রশাসন), প্রশাসন বিভাগ। ফোন নম্বর- ০১৭১৪-৩২৯৯৪৩ ই-মেইল- <a href="mailto:rezauulkarimbcic.sfp@gmail.com">rezauulkarimbcic.sfp@gmail.com</a> ২। জনাব কাজী মোসাম্মৎ লতিফা সুলতানা সহঃ ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন নম্বর- ০১৭২৩-৮২৫৮২১ ই-মেইল <a href="mailto:lsasfcl2016@gmail.com">lsasfcl2016@gmail.com</a> ৩। জনাব রাবেয়া খাতুন, সহকারী ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন নম্বর- ০১৭১৬-০৬৭৭৩৩ ই-মেইল- <a href="mailto:rabeeya0022@gmail.com">rabeeya0022@gmail.com</a>

মসাম্মত

স্ব

স্ব

স্ব

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৫।	কারখানার স্থায়ী এমপ্লয়ীদের অবসরজনিত অনুদান।	স্ব স্ব এমপ্লয়ীদের ব্যাংক হিসাবে প্রেরণ করা হয়।	০১। সাদা কাগজে লিখিত আবেদন। ০২। চূড়ান্ত অবসর গ্রহণের প্রমাণক। প্রাপ্তিস্থান: সাধারণ প্রশাসনের দপ্তর।	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) দিন	১। জনাব মোঃ রেজাউল করিম, ব্যবস্থাপক (প্রশাসন), প্রশাসন বিভাগ। ফোন নম্বর- ০১৭২৪-৩২২৯৩৪৩ ই-মেইল-rezaulkarimbcic.sfp@gmail.com ২। জনাব মোঃ আব্দুল আহাদ, সহঃ ব্যবস্থাপক(প্রশাসন) ফোন নম্বর-০১৭২২-৭৭৫৬৬৩ ৩। জনাব সাবিকুল নাহার, সহকারী ব্যবস্থাপক(প্রশাসন) ফোন নম্বর-০১৮১৬-৬৭২৪০২ ই-মেইল-shabiquen.naher.c.u@gmail.com ৪। জনাব আপামা খাতুন, সহকারী প্রশাসনিক কর্মকর্তা ফোন নম্বর-০১৭২৫-৭১১৯৩৩ ই-মেইল:asma.shanto20@gmail.com
৬।	সংস্থায় চাকুরীরত এমপ্লয়ীদের সন্তানদের (সর্বোচ্চ ০২ সন্তান) বিবাহের অনুদান	স্ব স্ব এমপ্লয়ীদের ব্যাংক হিসাবে প্রেরণ করা হয়।	০১। সাদা কাগজে লিখিত আবেদন। ০২। সন্তানের বিবাহের কারিনানাখার সত্যায়িত কপি। প্রাপ্তিস্থান: স্ব স্ব দপ্তর	বিনামূল্যে	০৭ (সাত) দিন	১। জনাব মোঃ রেজাউল করিম, ব্যবস্থাপক (প্রশাসন), প্রশাসন বিভাগ। ফোন নম্বর- ০১৭২৪-৩২২৯৩৪৩ ই-মেইল-rezaulkarimbcic.sfp@gmail.com ২। জনাব মোঃ আব্দুল আহাদ, সহঃ ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন নম্বর-০১৭২২-৭৭৫৬৬৩ ৩। জনাব সাবিকুল নাহার, সহকারী ব্যবস্থাপক (প্রশাসন) ফোন নম্বর-০১৮১৬-৬৭২৪০২ ই-মেইল-shabiquen.naher.c.u@gmail.com ৪। জনাব আপামা খাতুন, সহকারী প্রশাসনিক কর্মকর্তা ফোন নম্বর-০১৭২৫-৭১১৯৩৩ ই-মেইল:asma.shanto20@gmail.com

স্বাক্ষর

ক্র. নং	সেবার নাম	সেবা প্রদান পদ্ধতি	প্রয়োজনীয় কাগজপত্র এবং প্রাপ্তিস্থান	সেবার মূল্য এবং পরিশোধ পদ্ধতি	সেবা প্রদানের সময়সীমা	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা (নাম, পদবী, ফোন নম্বর ও ই-মেইল)
৭।	চাকুরীরত অবস্থায় মৃত্যু বরণকারী এমপ্লয়ীদের দাফন-কাফনের অনুদান	স্ব স্ব এমপ্লয়ীদের ব্যাংক হিসাবে প্রেরণ করা হয়।	০১। সাদা কাগজে লিখিত আবেদন। ০২। মৃত্যুবরণকারী এমপ্লয়ীদের মৃত্যুসনদ পত্র।  প্রাপ্তিস্থান: স্ব স্ব দপ্তর	বিনামূল্য	০৭ (সাত) দিন	১। জনাব মোঃ রেজাউল করিম, ব্যবস্থাপক (প্রশাসন), প্রশাসন বিভাগ। ফোন নম্বর- ০১৭১৪-৩২৯৯৪৩ ই-মেইল-rezauulkarimbcic.sfp@gmail.com ২। জনাব মোঃ আব্দুল আহাদ, সহঃ ব্যবস্থাপক(প্রশাসন) ফোন নম্বর-০১৭২১-৭৭৫৬৬৩ ৩। জনাব সাবিকুন নাহার, সহকারী ব্যবস্থাপক(প্রশাসন) ফোন নম্বর-০১৮১৬-৬৭২৪০২ ই-মেইল-shabiquen.naher.c.u@gmail.com ৪। জনাব আসমা খাতুন, সহকারী প্রশাসনিক কর্মকর্তা ফোন নম্বর-০১৭২৫-৭১৯৯৩৩ ই-মেইল:asma.shanto20@gmail.com
৮	জমিক্রয়/গৃহনির্মাণ সহায়ক ঋণ	চেক-এর মাধ্যমে আবেদনকারী এমপ্লয়ীগণকে প্রদান করা হয়।	০১। হিসাব বিভাগের নির্ধারিত অংশ পূরণসহ নির্দিষ্ট ফরমে আবেদন। ০২। সর্বশেষ বেতনের পেন-স্লিপ।  প্রাপ্তিস্থান: শ্রম কল্যাণ শাখা।	বিনামূল্য	০৭ (সাত) দিন	জনাব মোঃ রেজাউল করিম, ব্যবস্থাপক (প্রশাসন), প্রশাসন বিভাগ। ফোন নম্বর- ০১৭২৪-৩২৯৯৪৩ ই-মেইল-rezauulkarimbcic.sfp@gmail.com ২। জনাব মোঃ আব্দুল আহাদ, সহঃ ব্যবস্থাপক(প্রশাসন) ফোন নম্বর-০১৭২১-৭৭৫৬৬৩ ৩। জনাব সাবিকুন নাহার, সহকারী ব্যবস্থাপক(প্রশাসন) ফোন নম্বর-০১৮১৬-৬৭২৪০২ ই-মেইল-shabiquen.naher.c.u@gmail.com ৪। জনাব আসমা খাতুন, সহকারী প্রশাসনিক কর্মকর্তা ফোন নম্বর-০১৭২৫-৭১৯৯৩৩ ই-মেইল:asma.shanto20@gmail.com

স্বাক্ষর

স্বাক্ষর

স্বাক্ষর

স্বাক্ষর

৯	কারখানায় কর্মরত স্থায়ী এমপ্লয়ীর সন্তানদের এসএসসি এবং এইচএসসি পর্যায়ে বিজ্ঞানের জিপিএ-৫, বাগিজিক/মানবিক-এ জিপিএ-৪ প্রাপ্তিতে পরবর্তী উচ্চ শিক্ষা গ্রহণের মেধাবৃত্তি প্রদান।	চেক-এর মাধ্যমে প্রদান করা হয়।	১। নির্ধারিত ফরমে আবেদন। ২। সংশ্লিষ্ট পরীক্ষায় উত্তীর্ণের প্রত্যয়নপত্র ও মার্কসীট। ৩। বেক অব স্কাটি বিহীন উচ্চ শিক্ষা স্থরে অধ্যয়নের প্রমাণক। প্রাপ্তিস্থান: এসএফসিএল ওয়েবসাইড।	বিনামূল্যে	০১ (এক) মাস	১। জনাব মোঃ রেজাউল করিম, ব্যবস্থাপক (প্রশাসন), প্রশাসন বিভাগ। ফোন নম্বর- ০১৭১৪-৩২৯৯৪৩ ই-মেইল- rezauulkarimbcic.sfp@gmail.com ২। জনাব কাজী মোসাম্মৎ লতিফা সুলতানা, সহঃ ব্যবস্থাপক(প্রশাসন) ফোন নম্বর- ০১৭২৩-৮-২৫৮২১ ই-মেইল lsasfc12016@gmail.com
---	--	--------------------------------	--	------------	-------------	--

৩। অভিযোগ ব্যবস্থাপনা পদ্ধতি (GRS):

ক্রমিকনং	কখন যোগাযোগ করবেন	যোগাযোগের ঠিকানা	নিষ্পত্তির সময়সীমা
০১.	দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা সেবা দিতে ব্যর্থ হলে	১। জনাব এ, টি, এম বাকী, উপ-মহাব্যবস্থাপক (প্রশাসন) প্রশাসন বিভাগীয় প্রধান, এসএফসিএল। ফোন নম্বর- ০১৭১১-৮-৫৯৩৩৬৫ ই-মেইল: bakie.3745.7@gmail.com ২। জনাব মোহাম্মদ সোলায়মান, উপ-মহাব্যবস্থাপক (বাগিজিক) বাগিজিক বিভাগীয় প্রধান, এসএফসিএল। ফোন নম্বর: ০১৭২১৬৭৫২৮১ ই-মেইল: gmcomsfc1@gmail.com Mohammed.solaiman579@gmail.com	০৭(সাত) কার্যদিবস।
০২.	উক্ত কর্মকর্তা নিষ্পত্তি করতে ব্যর্থ হলে	১। জনাব মোহাম্মদ জিয়াবুল হোসেন ব্যবস্থাপনা পরিচালক, এসএফসিএল। ফোন নম্বর- ০৯৬১৫৫০৪-১০০ ই-মেইল: md@sfc1.gov.bd sfc12016@gmail.com	০৭(সাত) কার্যদিবস।

মোহাম্মদ

Em

Em

Em

৪। আপনার কাছে আমাদের প্রত্যাশা:

ক্রমিক নং	প্রতিশ্রুতি/কাঙ্ক্ষিত সেবা প্রাপ্তির লক্ষ্যে করণীয়
১।	নিয়ম অনুযায়ী সেবা পেতে আবেদন করা।
২।	সাক্ষাতের জন্য নির্ধারিত সময়ের পূর্বেই উপস্থিত থাকা।
৩।	নির্দিষ্ট সময়সীমার মধ্যে টাকা জমা দিয়ে বরাদ্দকৃত ইউরিয়া সার উত্তোলন।

অনুমোদন





